

苦情項目別件数表

<2020年度>

ソニーライフ・ウィズ生命保険株式会社

(単位：件)

項目	内容	会社に寄せられた苦情					生保協会に寄せられた苦情				
		第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期	計	第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期	計
新契約関係	不適切な募集行為	3	1	1	1	6	0	0	0	0	0
	不適切な告知取得	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	不適切な話法	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	説明不十分	17	21	19	27	84	0	0	0	0	2
	事務取扱不注意	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約確認	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約引受関係	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	証券未着	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0
	その他新契約関係	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	計	24	22	20	28	94	0	0	0	3	3
収納関係	集金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	口座振替・送金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	職域団体扱	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	保険料払込関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	保険料振替貸付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	失効・復活	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他収納関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
保全関係	配当内容	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約者貸付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	更新	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	契約内容変更	0	0	1	2	3	0	0	0	0	0
	名義変更・住所変更	7	10	8	4	29	0	0	0	0	0
	特約中途付加	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	解約手続	5	4	4	3	16	0	0	1	0	1
	解約返戻金	98	114	127	170	509	0	0	0	0	0
	生保カード・A T M関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他保全関係	7	6	29	14	56	0	0	0	0	0
	計	117	134	169	193	613	0	0	1	0	1
保険金・給付金関係	満期保険金・年金等	12	3	4	4	23	0	0	0	0	0
	死亡等保険金支払手続	2	0	2	2	6	0	0	0	0	0
	死亡等保険金不支払決定	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	入院等給付金支払手続	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	入院等給付金不支払決定	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他保険金・給付金関係	1	1	1	1	4	0	0	0	0	0
	計	15	4	7	7	33	0	0	0	0	0
その他	職員の態度・マナー	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0
	保険料控除	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	個人情報取扱関係	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	アフターサービス関係	29	94	20	49	192	0	0	0	0	0
	その他	13	11	7	13	44	0	0	0	0	0
	計	44	105	27	62	238	0	0	0	0	0
総計		200	265	223	290	978	0	0	1	3	4